

Press Release



2018年6月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、コンタクトセンターにおける対応品質自動判定 AI を開発

2018年度中のサービス化を目指し、機械学習を活用したいお客様企業向けに先行トライアルキャンペーンを開始

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)と、AI 研究所である Communication Science Lab(コミュニケーションサイエンスラボ、本社:東京都渋谷区、所長:緒方賢太郎)は、コンタクトセンターにおける対応品質を自動で判定する AI を開発しました。これは、次世代デジタルコミュニケーションセンター構想の一環として開始した機械学習プロジェクトによるものです。最初の取り組みとなる実証実験に成功し、コンタクトセンターの中核業務において実用可能な見込みを得たことから2018年度内のサービス化と本格展開を目指します。これに先駆けて、機械学習をいち早く試したいお客様企業向けにトライアルキャンペーンを実施します。



■「ヒトの精度で大量・高速」に判定する AI を開発

トランスコスモスが考えるコンタクトセンターの対応品質には3つの要素があります。①作法や礼儀に当たる対応マナー、②業務そのものであり、対応の中核である案内内容、③付加価値に当たるプラスアルファの対応です。今回の実証実験においては、①の対応マナーを対象としました。

① 対応マナー

オープニング・クロージングの挨拶、クッション言葉、正しい言葉遣い等の**基本的なマナー**、**動作**ができているか

② 案内内容

約款や注意事項等の**伝えるべき情報**をユーザーに伝えられているか

③ プラスアルファの対応

ユーザーの**状況**に合わせた**気づき**や**提案**等ができているか

トランスコスモスが長年かけて培ったコンタクトセンターの運用ノウハウをもとに良質な学習データを大量作成し、Communication Science Lab の先進的な技術力を用いることで、「ヒトの精度で AI が大量・高速」に対応マナーを自動で判定する AI の開発に成功しました。この AI を使うことで、音声認識システムのように特定のキーワードで NG 通話を検出する機能と比べ、2倍以上の高精度な検出が可能となります。

■コンタクトセンターの難題解決に向け、2018 年度内のサービス化を推進

この実証実験における成果を踏まえ、長年の難題であった②の案内内容における応対品質自動判定 AI のサービス化に着手します。コンタクトセンターにおいては約款や注意事項などの案内を忘れるとトラブルになりかねないため、常に正確な案内が求められます。そのことから、業務に精通した管理者による聞き起こしチェックと再発防止のための指導が欠かせません。しかし、すべての音声を限られた管理者だけで聞き起こしチェックするには非現実的な工数がかかり、品質の維持や管理をシステムティックに行うことは困難でした。トランスコスモスはこの中核業務における難題の AI 化を他社に先駆けて取り組み、2018 年度内のサービス化と本格展開を目指します。

■機械学習を活用したいお客様向けに先行トライアルキャンペーンを開始

「品質チェックを AI に任せ、管理者はフィードバックに集中したい」「PDCA サイクルを確実に回す仕組みを取り入れオペレーターを効率よく育成したい」といった課題意識を既にお持ちのお客様企業向けに先行トライアルキャンペーンを実施します。トランスコスモスが運用業務を提供しているお客様企業を対象に、2018 年 7 月まで、10 社限定の特別価格で実施します。

トランスコスモスの事業の原点は、人と技術を「仕組み」で融合することで、価値の高いサービスの提供を実現することです。今後も AI・機械学習などの最新技術と人間の共存共栄を推進していきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・172 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 49 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

(Communication Science Lab(コミュニケーションサイエンスラボ)について)

Communication Science Lab は、AI・ロボティクスなどの先端技術や機械学習・自然言語処理などのデータサイエンスを活用し、消費者と企業のコミュニケーションを総合的に科学することを目的に、デジタル化が進む消費者と企業のコミュニケーション領域に特化した独自の人工知能(AI)や機械学習などの先端技術の研究所として、トランスコスモスが 2017 年 9 月に設立しました。Communication Science Lab はデジタル時代の次世代コミュニケーションに不可欠なコーパス、ルールベース、アルゴリズムなどの情報資産を蓄積することで、消費者と企業間の情報の非対称性を解消し、アジア最大の「コミュニケーションデータバンク」になることを目指しています。